

1. OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO

Uno de los aspectos más relevantes dentro de todos los que engloban las relaciones comerciales entre una empresa y su cliente, es que el producto o servicio prestado cumpla con las expectativas que el cliente tiene puestas en él.

Este objetivo se alcanza con el uso de una serie de herramientas que tienen como finalidad guiar, controlar y validar todo el proceso desde la formalización del contrato hasta la recepción por parte del cliente, independientemente de la naturaleza de la relación comercial que se haya establecido.

Una de estas herramientas es el Plan de Aseguramiento de la Calidad para Contratistas (PAC), el cual determinará las acciones que tendrá que adoptar la empresa proveedora del producto o servicio para cumplir con los requisitos y las especificaciones técnicas contempladas en el contrato que haya suscrito, dando a la Dirección contratante la confianza adecuada de ello.

En el siguiente trabajo se ha analizado esta herramienta en un caso real y desde el punto de vista de la parte que tiene que realizar el objeto del contrato (empresa METAL).

Se trata de la ejecución de trabajos de pipping y fabricación - montaje de estructuras metálicas, por parte de una empresa del sector siderometalúrgico (empresa proveedora del servicio y denominada METAL en adelante) en las instalaciones de una empresa dedicada a la extracción y tratamiento de cobre (empresa contratante del servicio y denominada MINA en adelante).

El PAC tiene como finalidad el servir de guía para que METAL realice los trabajos dentro de unos límites establecidos por MINA. De esta manera, se asegura la recepción de un producto que esta conforme a los criterios de calidad, operatividad y plazos que así se establecieron.

Básicamente, el funcionamiento de esta herramienta es la siguiente:

- Se establecerán los criterios técnicos, legales y particulares del cliente para la ejecución de los trabajos.
- Existirán unos registros documentales del control de los trabajos realizados, donde se detallen las posibles irregularidades y desviaciones.
- Dichos registros serán validados por parte del cliente, dando así el VºBº a la ejecución y al producto terminado.

Con la realización de este trabajo se intenta dar un enfoque práctico y concreto a las cuestiones técnicas planteadas en la normativa de Calidad ISO 9000, la cual aborda el tema desde un punto de vista más generalista.

Se pretende comprobar cómo se aplican los conceptos de la calidad en un determinado proyecto, gestionado por una empresa concreta dentro del sector industrial y que medidas o acciones específicas se establecen en función de los resultados obtenidos con el seguimiento.

Con la implantación y seguimiento del PAC se aporta un valor añadido al trabajo desempeñado por la empresa METAL, dando a su cliente la seguridad de que recibirá un producto adecuado y siguiendo los criterios de calidad exigidos por este, así como de la implicación plena de la organización en la consecución de los objetivos planteados en el contrato.

Todo ello redundará en la fidelización del cliente y el mejor posicionamiento en el mercado respecto a la competencia.

El contenido de este trabajo se ha planteado y organizado del siguiente modo:

PARTE I. Encontramos el OBJETO Y ALCANCE DEL PROYECTO, donde se hace una introducción al tema tratado en este trabajo, así como la PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA. Aquí realizamos un breve repaso a las características principales de la empresa que ha sido objeto de la implantación y aplicación del PAC.

PARTE II. En este apartado realizamos una introducción teórica a los aspectos fundamentales de la calidad tratados en el presente trabajo, con el fin de ir dando conocimiento al lector de las bases teóricas necesarias para poder realizar un análisis efectivo.

PARTE III. Es el núcleo de este proyecto. Es el PAC desarrollado por el Dto. de Calidad de la empresa METAL, fruto de la formalización de un pedido para ejecutar los trabajos solicitados por la empresa MINA.

PARTE IV. Encontramos las conclusiones a las que se han llegado con la realización de este trabajo y con el análisis de la implantación de una herramienta teórica en un caso real.

También se enumeran las referencias bibliográficas y el listado de documentos anexos al PAC, los cuales forman parte del contenido del mismo.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

METAL es una empresa de capital 100% andaluz con una experiencia y trayectoria de más de 30 años acumulada en todas sus especialidades. Dispone de una importante cartera de proyectos y trabajos realizados en toda Andalucía, con unos sistemas de producción optimizados a la medida de sus necesidades así como una dilatada experiencia en el mercado y unos niveles de relación calidad-precio-servicio muy competitivos.

METAL está constantemente actualizando e incorporando todas las novedades que aparecen en el mercado para así mejorar el valor añadido de los servicios que ofrece: calidad, seguridad, plazos y garantía.

METAL basa su acción en la incorporación de la más avanzada tecnología del sector para la ejecución de sus trabajos. En cada proyecto, METAL hace uso de la tecnología más adecuada contando con profesionales de alta cualificación técnica y experiencia contrastada, haciendo de ella una empresa muy competitiva, situándose entre aquellas del sector que aportan una mayor calidad en el trabajo.

METAL incorpora su departamento técnico como valor añadido a su actividad, en todas las fases de un proyecto, pudiendo ofrecer al cliente tanto la ejecución de éste, como su desarrollo completo desde la confección de un anteproyecto hasta su entrega final. Todo ello con un ahorro de plazo garantizado, permitiendo además acercar el proyecto a las necesidades reales del cliente.

METAL cuenta con Sistemas de Gestión formado por los sistemas de Calidad y Prevención de Riesgos Laborales, teniendo la certificación de Lloyd's Register para el sistema UNE-EN-ISO 9001-2008.

Los objetivos del Sistema de Gestión son, a grandes rasgos:

Identificar los procesos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la organización, la interrelación entre ellos y su aplicación a través de la organización.

Establecer los criterios, métodos y recursos que aseguren que los procesos se llevan a cabo con eficacia.

Obtener y analizar la información sobre los resultados que alcanzan los procesos, así como la implantación de las acciones que permitan asegurar los resultados y mejorar permanentemente los procesos.

Satisfacer los requisitos de nuestros clientes y usuarios, garantizando el cumplimiento continuo de todas las disposiciones legales, requisitos reglamentarios, locales, autonómicos, nacionales y comunitarios.

METAL cuenta con una estructura financiera sólida y de capital netamente andaluz, apostando por incorporar soluciones técnicas a los proyectos y fomentando el desarrollo profesional dentro de la empresa con políticas de fidelización para sus clientes internos y externos.

ESTRATEGIA DE EMPRESA

La actividad de METAL consiste básicamente en las siguientes especialidades:

ESTRUCTURAS METÁLICAS E INSTALACIONES INDUSTRIALES. Realiza cualquier tipo de estructura metálica desde su fase de fabricación hasta el montaje en obra, tanto en perfiles normalizados como armados de inercia variable.

MANTENIMIENTO MECÁNICO INDUSTRIAL. Ejecución de montajes y reparaciones mecánicas diversas, así como mantenimientos preventivos y correctivos para los diferentes tipos de industrias de todos los sectores de actividad.

CALDERERÍA. Fabricación, instalación y reparación de cualquier tipo de elemento o componente de calderería en todas sus modalidades, tanto en acero al carbono como inoxidable.

TUBERIAS. Fabricación y montaje con instalación autorizada, de tuberías en cualquier diámetro y espesor tanto en acero al carbono como inoxidable para todos los sectores industriales.

DEPÓSITOS Y TOLVAS. Fabricación e instalación de depósitos y tolvas de cualquier tamaño para todos los sectores industriales; pudiéndose someter a presión y temperatura, en caso necesario, y fabricarse en acero al carbono y/o inoxidable.

PREFABRICADOS NAVALES. Fabricación de elementos y componentes para la industria naval como empresa auxiliar, disponiendo de personal altamente cualificado para realizar trabajos en este sector, estando debidamente homologados en procedimientos de soldadura.

APARATOS Y RECIPIENTES A PRESIÓN HOMOLOGADOS. Fabricamos, instalamos y reparamos aparatos y recipientes a presión, estando autorizados e inscritos en Sevilla con el Nº SE-AP-57 y SE-FAP-100.

CLIENTES

METAL realiza obras para clientes privados que generalmente son industrias, constructoras y promotores privados, dentro de los siguientes sectores:

- Siderometalúrgicas
- Aeronáutica
- Cementeras
- Química
- Alimentación
- Textil
- Manufacturera
- Construcción Naval